



Universidade de Brasília - UnB

Faculdade de Educação

Curso de Especialização em

Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça

SÔNIA TAVARES MEDEIROS

**Contribuição do *Disque Racismo* para o combate da
desigualdade de raça no Distrito Federal**

Brasília – DF

2014

SÔNIA TAVARES MEDEIROS

**Contribuição do *Disque Racismo* para o combate da
desigualdade de raça no Distrito Federal**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça.

Professora Orientadora: Ms. Joanne Neves Fraz

Brasília – DF

2014

SÔNIA TAVARES MEDEIROS

**Contribuição do *Disque Racismo* para o combate da desigualdade
de raça no Distrito Federal**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Políticas Públicas
em Gênero e Raça da aluna:

Sônia Tavares Medeiros

Professora Ms. Joeanne Neves Fraz

Professora-Orientadora

Professora Ms. Marjorie Nogueira Chaves

Professora-Examinadora

Brasília, 15 de Junho de 2014

Dedico esta pesquisa à população negra do Brasil, que consciente de sua importância para a construção deste país, tem exigido políticas públicas voltadas à afirmação e reparação de direitos.

Meus sinceros agradecimentos ao Professor Dr. Nelson Inocêncio que com eloquência, determinação e comprometimento com a causa negra, despertou em mim o desejo e o orgulho de assumir minha negritude e escolher o lugar social que quero estar.

RESUMO

Este estudo teve a finalidade de verificar a contribuição do Disque-Racismo para o combate da desigualdade de raça no Distrito Federal. Deste modo, teve como objetivo investigar a sua efetividade na resolução ou punição das denúncias atendidas neste canal. De abordagem qualitativa, a pesquisa foi feita a partir de um questionário fechado aos operadores que atuam neste setor, ficou evidente a necessidade de melhorar a seleção, a formação e o acompanhamento do trabalho das operadoras realizando parcerias, sobretudo com as universidades federais que tem acompanhado o debate para a superação do racismo. Por fim é ressaltado com este estudo que a formação dos operadores pode e deveria ser mais consistente quanto ao tema, se não é de seu entendimento o que está em discussão, provavelmente todo o atendimento se resumiria a procedimentos formais, o que certamente não atende as demandas dos denunciante. Fica, então, uma pergunta, que abre um outro viés de estudo: qual a formação dos operadores do Disque Racismo?

Palavras-chave: Disque Racismo. Raça. Racismo Institucional. Discriminação Racial. Ação Afirmativa.

SUMÁRIO

1. Introdução	9
2. Referencial Teórico	13
3. Procedimentos Metodológicos	24
4. Análise dos Dados	26
5. Considerações Finais	32
Referências	34

1. INTRODUÇÃO

O racismo no Brasil é uma ideologia... um conjunto articulado de cultura, valores, posturas comportamentos de um grupo (um grupo pequeno), que amplamente disseminado – embora de forma subliminar – torna-se um pensamento social, uma forma de ver e explicar a vida e a realidade. O racismo nesse sentido é a crença na existência das raças (branca, negra, indígena e oriental) e na possibilidade da superioridade de uma sobre as outras. A ideologia do racismo não se centra na ciência ou em uma necessidade imperativa de verdade: ela em si é uma verdade, uma verdade de um pequeno grupo, pela força ou pelo convencimento (da repetição ou cooptação) se torna imposta ou aceita como verdade legítima de um grupo social. (PAULA, 2005 p.89)

O Disque Racismo 156 Opção 7, decreto de criação nº 34.218/2013 é uma política pública intersetorial de instância governamental voltado para as populações negra, indígena, cigana ou de povos e comunidades de matriz africana. Coordenado pela Ouvidoria da Secretaria de Promoção da Igualdade Racial - SEPIR-DF em parceria com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal-CODEPLAN que administra este canal, a Ordem dos Advogados do Brasil, seccional Distrito Federal - OAB-DF e a Defensoria Pública do Distrito Federal, esta disponibiliza atendimento jurídico e psicológico. Pretende receber, acolher e acompanhar as denúncias de fórum discriminatório racial, ocorridas no Distrito Federal.

A proposta de contribuir para o combate da desigualdade de raça tem sido frustrada por falta de investimento na formação das operadoras que atuam neste setor. O racismo brasileiro possui peculiaridades que precisam ser contextualizadas. Nessa linha de pensamento destaca-se Gilberto Freyre (1936), que marca o imaginário coletivo nacional ao romper com o cientificismo dogmático darwinista do final do século XIX que atribuía às mazelas sociais a formação mestiça da população brasileira, denominada degeneração da raça.

Na *democracia racial* compreende-se que o Brasil teria sido percebido historicamente como um país onde os brancos tinham uma fraca, ou quase nenhuma, consciência de raça, o que levou ao surgimento do termo inicial *paraíso racial*, entendido como “[...] um conjunto de crenças na ausência de preconceito de

cor no Brasil, que pode ser retrçado pelo Império, do mesmo conjunto de crenças que reivindicava para o Brasil não a imagem de paraíso, mas de democracia” (GUIMARÃES, 2004, p.269-287).

O cenário político de sua propagação entre os intelectuais brasileiros foi de 1937-1944, em pleno Estado Novo, quando o mundo vivia as consequências da dissiminação das ideias de supremacia racial do nazi-fascismo. Também ficou conhecida na história literária brasileira a partir dos anos trinta do século XX, quando Freyre, ao participar de uma conferência em Lisboa¹, afirma que os aspectos da influência da mestiçagem sobre relações sociais e de cultura entre portugueses e luso-descendentes, coloca a democracia social como o legado mais original e significativo da civilização luso-brasileira à humanidade. Para o sociólogo,

Até o que havia de mais renitentemente aristocrático na organização patriarcal de família, de economia e de cultura foi atingido pelo que sempre houve de contagiosamente democrático ou democratizante e até anarquizante, no amalgamento de raças e culturas e, até certo ponto, de tipos regionais, dando-se uma espécie de despedaçamento das formas mais duras, ou menos plásticas, por excesso de trepidação ou inquietação de conteúdos (FREYRE, 1936, p. 355)

Assim, o ponto de equilíbrio da sociedade passa a ser o mestiço, e o caráter miscigenado de nossa população é apresentado como meio de engrandecimento das relações raciais no Brasil, que diferentemente de outros povos, foram construídas de forma inigualável. O Brasil seria o solo propício para uma sociedade mais democrática em termos raciais, visto ser fundada sobre a mestiçagem (SANTOS, 2005). Mas, na prática o preconceito ou discriminação racial impregnado pelos interesses de uma elite branca, projeta a integração da população não branca de forma subalternizada, criando mecanismos para que seus privilégios sejam mantidos. Essa estrutura de inserção social hierarquizada orienta os lugares sociais que a maioria das pessoas devem ocupar, segundo critérios étnico-raciais.

É nesse campo que se insere esta pesquisa, buscando identificar se as políticas públicas para promoção da igualdade racial têm produzido resultado satisfatório do ponto de vista daqueles que procuram estas políticas, uma vez que se

¹ Lida em julho de 1937, em Lisboa, por Manuel Murias, essa conferência foi publicada pela primeira vez em Conferências na Europa, Rio de Janeiro, Ministério da Educação e Saúde, 1938, e republicadas depois, em 1940, pela José Olympio Editora sob o título *O Mundo que o Português Criou*.

propoe a assegurar determinado direito a uma população-alvo . Também há um “[...] interesse do governo pela avaliação dos programas e das políticas públicas, relacionados à preocupação com a eficácia, a eficiência, a efetividade e *accountability* de suas ações” (CUNHA, 2006, p.38) é verificar se há “[...] necessidade de se fazer modificações ou interromper uma determinada política ou programa” (COSTA; CASTANHAR, 2003, p.972).

Tais termos de avaliação podem ser definidos da seguinte maneira: eficácia – comparação entre as realizações, os resultados e/ou os impactos efetivos com os que eram esperados ou estimados. A eficácia pode ser quantificada através de indicadores de realização, de resultado ou de impacto. Esta definição está disponível no Glossário QCA III; eficiência que é a relação entre os bens produzidos ou os serviços prestados e os serviços utilizados. Lei nº 66 - B/2007, de 28 de Dezembro SIADAP. A efetividade, outro ponto de avaliação, é a relação entre os resultados e o objetivo. “É a medida do impacto ou do grau de alcance dos objetivos” (COHEN; FRANCO, 2004, p.107). E, *accountability* é a obrigação de prestar contas pelas responsabilidades assumidas e de justificar a utilização e gestão dos recursos empregados. As pessoas que aceitam esta obrigação são responsáveis pelos recursos e operações que controlam perante aqueles que têm a competência de fiscalizar esta obrigação. Assim, cada uma das pastas é responsável pelo seu dever (GLOSSÁRIO – CAF, 2006).

A cultura de utilização da avaliação de políticas públicas no Brasil é uma importante ferramenta de gestão para conter os gastos governamentais e cobrar-lhes mais eficiência. Nesta perspectiva, a Lei Complementar nº131 (Lei de Transparência), de 27 de maio de 2009, versa sobre a participação da sociedade e determina:

- I – incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos;
- II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público (BRASIL, 2009)

Desta forma, a Lei estabelece que todos os poderes públicos em todas as esferas e níveis de administração pública, estão obrigados a incluir a participação da população, caracterizando-se como obrigação do Estado e direito da população.

Assim, trabalhos de pesquisa cuja proposta é estudar se as políticas públicas implementadas cumprem seu papel social prestando um serviço relevante a sociedade, ao questionar, apontar falhas e acertos, e vislumbrar novas possibilidades de combate às desigualdades e injustiças sociais. O que justifica esta pesquisa, cujo objetivo geral foi investigar a efetividade do Disque Racismo na resolução ou punição dos casos que são denunciados neste canal. Para isso, os objetivos específicos foram:

- Identificar as estratégias de resistência negra e as políticas de superação do racismo no Brasil;
- Descrever as políticas públicas dos últimos 15 anos de combate ao racismo, com foco no Disque Racismo/DF 156-7;
- Compreender a visão dos/as atendentes do Disque-racismo em relação às questões raciais.

Partindo do problema de pesquisa: De que forma o Disque Racismo contribui (efetivamente) para o combate das desigualdades de gênero e raça no Distrito Federal?

Deste modo, esta pesquisa se justifica pela possibilidade real de servir de aporte para a avaliação de uma política pública voltada ao tema em discussão, e tendo em vista a relevância de tal ação afirmativa (política pública) é imperativo que seja analisada e avaliada do ponto de vista de sua eficácia, até por tratar-se de recursos públicos. Assim, oportuniza-se aos operadores do Disque Racismo externalizar sua experiência e avaliação dos encaminhamentos das ligações por ele recebidas, uma vez que as vítimas têm encontrado dificuldade em Registrar Boletim de Ocorrência na Delegacia da Polícia Civil por resistência daqueles que deveriam zelar por seus direitos e a aplicabilidade da legislação.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A falta de indicadores sociais no Governo Militar (1964 a 1985) que considerassem a variável cor/raça fortaleceu a ideia de Brasil como paraíso multirracial, sem preconceito de cor, onde a população não branca poderia, caso se esforçasse, ascender socialmente a cargos e funções de maior remuneração e status social. O censo de 1970 evitou inserir a categoria raça no levantamento de indicadores sociais do país (IBGE). Assim, as pesquisas desconsideraram a dimensão racial e não levaram em conta sua incidência na distribuição de oportunidades, partindo do ponto de vista que todos estavam em posição de igualdade e o ponto de desequilíbrio a ser combatido seria a classe social. Para Guimarães (2008, p.76,77) que “[...] cor é uma categoria racial, pois quando se classificam as pessoas como negros, mulatos ou pardos é a ideia de raça que orienta essa forma de classificação”.

Para Habensalg e Silva (1990), as desigualdades de classe e socioeconômico eram apontadas como grandes elementos que configuravam um acesso diferenciado à educação no Brasil, imputando, como consequência, à população negra, certa inaptidão intelectual.

A ausência de indicadores de desigualdades socioeconômicas em um país que por 388 anos manteve um sistema escravocrata serviu para escamotear as mazelas sociais e encobrir dados flagrantes de exclusão do grupo social não branco. Neste período o movimento negro encontrou dificuldade em entender o racismo como estruturador das desigualdades sociais.

Entre o final dos anos 1980 e início dos anos 1990 o discurso aguerrido do Movimento Negro ao denunciar as práticas racistas, sobretudo a reprodução de estereótipos e representação negativa e subalternizada da negritude na mídia e no currículo escolar, impele a academia a inserir elementos de fórum étnico-racial no levantamento de novos indicadores sociais. Assim, esses estudos referentes a cor/raça mostraram o campo educacional como flagrante das desigualdades raciais sistematizadas. Por isso Hasenbalg e Silva (1990) enfatizam a relevância da presença e força mobilização do Movimento Negro para a mudança do quadro de pesquisa da educação brasileira, desvelando as multifaces do racismo estrutural que devem ser combatidas em várias frentes. Até porque, de acordo com o quadro

abaixo (que traz o número e as taxas de óbito cuja causa incide sobre raça/cor), é a cor das pessoas que sofre violência no Brasil:

Tabela 6.4. Número e taxas de óbito (em 100 mil) segundo causa básica e raça/cor das vítimas. Brasil. 2010.

Raça/Cor	número				taxas (em 100 mil)			
	Acidente	Homicídio	Suicídio	Indeterminado	Acidente	Homicídio	Suicídio	Indeterminado
Branca	107	9.478	244	599	0,1	10,5	0,3	0,7
Preta	20	2.828	95	35	0,1	19,7	0,7	0,2
Amarela	2	33	1	2	0,1	1,6	0,0	0,1
Parda	206	22.198	376	291	0,2	26,8	0,5	0,4
Indígena	2	40	0	2	0,2	4,9	0,0	0,2
Total	352	36.792	779	969	0,2	19,3	0,4	0,5

Fonte: SIM/SVS/MS

Verificamos que a taxa de homicídio da população negra é de 19,7 óbitos para cada 100 mil pretos, já as taxas da população branca, que tem 10,5 óbitos para cada 100 mil brancos. A proporção é de que morrem 88,4 % mais pretos do que brancos. As taxas de óbitos por arma de fogo dos pardos é de 156,3, também maiores do que a dos brancos. Esses dados mostram a urgência de combater o extermínio da população não branca, cuja soma de opressões de gênero, raça, classe social entre outras estabelece uma relação de permanente vulnerabilidade (CRENSHAW, 2002).

As políticas adotadas até o momento não foram capazes de responder de forma impactante às necessidades da negritude que é submetida cotidianamente à práticas racistas. Por isso, é imprescindível que haja denúncias de discriminação racial e que a cultura da impunidade seja suplantada pelo direito à cidadania, proposta dessa pesquisa, que pergunta se os mecanismos de denúncia da discriminação racial são funcionais.

A discriminação racial no Brasil se faz presente em todos os âmbitos e esferas sociais. Essa presença de tão constante, em muitos momentos, passa despercebida, incorpora-se ao imaginário coletivo nacional, diluída pelos ideais hegemônicos da *democracia racial*, que colocam negros e brancos em posição de

igualdade, flui livremente, transformando-se em pensamento social vigente. As estatísticas mais recentes, baseadas no IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) têm confirmado o abismo social potencializado pelas identidades, em especial, raça e gênero, enfraquecendo no meio acadêmico, a ideia de paraíso racial (JORNAL O ESTADÃO, 2013). Porém, os ideais da democracia racial que mascaram a sobreposição da *branquitude*, ainda permeiam as relações sociais.

Mesmo que de forma banalizada e por força da evidente violência, o racismo tem sido discutido. A maneira como se reage, não. Subordinar-se a justificativa de que foi um suposto mal entendido, esconder a dor e o sofrimento causados pela humilhação cotidiana de não ter seus direitos respeitados, ser conivente com a agressão, não traz proteção nem poupa aborrecimentos. Ao contrário, esse posicionamento torna perene a situação de subalternização da população negra e legitima o Estado de discriminação, reforçando posturas de alienação e vitimização.

Abordar o racismo à luz da legislação brasileira, ou seja, encará-lo como crime é uma das alternativas para exterminá-lo, legado este, da retomada de ação do movimento negro que a partir da década de 1970, marcou esse período com denúncias e ações na justiça contra as práticas discriminatórias raciais. Para tanto, é preciso apropriar-se dos direitos constituintes, enfrentar o medo da exposição pública e a recusa das instituições policiais em levar ao conhecimento das autoridades competentes atos de racismo, discriminação racial ou mesmo injúria racial. Posto que a discriminação racial é a prática do racismo e a confirmação do preconceito efetivamente (SANTOS; SILVA, 2005).

Outro obstáculo é a falta de informação, ao denunciar uma atitude racista é fundamental que a vítima conheça seus direitos; não permita que os responsáveis que deviam zelar pela proteção e bem-estar do cidadão, se negue a fazê-lo; e, exija o registro do Boletim de Ocorrência. Dessa situação, surge o Disque Racismo 156-7, uma política pública intersetorial (articulada com outros setores), coordenada pela Ouvidoria da SEPPIR (Secretaria de Promoção da Igualdade Racial), a CODEPLAN, (Companhia de Planejamento do Distrito Federal), responsável pela gerência das ligações, em parceria com a OAB (Ordem dos Advogados) que criou uma comissão especializada para atender as vítimas dessas denúncias, e Defensorias Públicas, todas ligadas ao governo local. Essa estrutura oferece orientação e informação,

disponibilizando, conforme o caso, todo um aparato jurídico e psicológico especializado para que as medidas cabíveis sejam efetivadas².

Incentivar as vítimas a denunciar seus algozes, desconstruindo a ideia corrente de impunidade e desigualdade de direito, além de desnaturalizar tal prática, criminalizar atitudes racistas como xingamentos, piadas, impedir ou limitar a presença e circulação de pessoas, baseado na circunscrição sociorracial, em espaços e lugares sociais de status constitui-se em segregação a qual está submetida, a população não branca, e em específico, a mulher negra, cuja opressão racial agregada à opressão de gênero, entre outras iniquidades, estabelece uma situação de permanente vulnerabilidade (CRENSHAW, 2002).

Diante desse quadro, essa pesquisa buscou colaborar com a proposta do *Disque Racismo* para combater as desigualdades étnico-raciais e buscar alternativas para melhorar esse serviço.

Os Tribunais de Justiça não possuem um sistema de atendimento que permita saber a quantidade de denúncias motivadas por racismo são formalizadas durante o ano, o Relatório de desempenho – SEPIR – 156, Opção 7, demarca o período de 03/2013 a 01/2014 mostra que das 10.741 ligações recebidas, 8.344 foram atendidas, destas somente 64 manifestações chegaram à Ouvidoria da SEPIR: 53 denúncias providenciadas, 04 relatórios e 07 outros. Estes dados mostram que o aumento da procura da população negra por esse serviço, reivindicando direito e cidadania, o que revela uma mudança de comportamento proativo e evidencia o processo de conscientização, provocado, também pela organização articulada movimento negro brasileiro em frentes diversificadas de luta

A sociedade brasileira, ao longo dos últimos quarenta anos, conheceu a retomada de ação do movimento negro a partir da década de 1970, com as denúncias e ações e ações na Justiça contra as práticas de racismo. O Movimento Negro Unificado, criado em 1978, participou ativamente da redemocratização do país e inaugurou a ação política em defesa dos direitos humanos da população negra, O combate a violência policial, levado a efeito pelo MNU, como combinação de luta política e antirracismo, foi realizado em articulação com as entidades de Direitos Humanos, criando um caminho novo no campo dos direitos humanos do enfrentamento ao racismo (SANTOS, 2013, p. 245).

² FONTE: **Cartilha Agora Sua Voz Fala Mais Alto**, 2013. Secretaria Especial de Promoção da Igualdade Racial do Distrito Federal.

Um outro fato relevante é a dificuldade na aplicação da Lei nº 7.716/1989, conhecida popularmente como Lei CAÓ, que define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor, etnia, religião e procedência nacional, ou seja, regulamenta o princípio constitucional para combater o racismo. O crime é inafiançável e imprescritível, com pena de até 05 anos de reclusão e multa. Mesmo assim, admite-se liberdade provisória, conforme a redação do art.310.parágrafo único, do Código de Processo Penal Brasileiro, dada pela Lei nº 6.416 de 24 de maio de 1977. Porém, dificilmente esta Lei é aplicada pelo judiciário, fortalecendo desta forma, a postura racista e as desigualdades sociais,

A maioria das denúncias de crimes e preconceitos e discriminação racial não se converte em processos criminais e, dos poucos processados, um número ínfimo de perpetrados dos crimes é condenado. A falta de uma investigação diligente, imparcial e efetiva, a discricionariedade do promotor para fazer a denúncia e a tipificação do crime racial – que exige que o autor, após a prática do ato discriminatório, declare expressamente que sua conduta foi motivada por razões de discriminação racial- são fatores que contribuem para a denegação de justiça e a impunidade (SANTOS, 2012, p. 231).

O artigo 140 do Código Penal, a injúria consiste em ofender e/ou insultar alguém. O bem jurídico tutelado é a honra subjetiva da vítima, uma vez que o referido insulto macula a própria estima da pessoa, ferindo-a no conceito que faz de si própria. A honra subjetiva pode ser dividida em: a) honra dignidade (conjunto de atributos morais do ser humano); b) honra decoro (conjunto de atributos físicos e intelectuais do ser humano). É um delito formal, pois, apesar de o tipo não exigir resultado naturalístico, esse pode ocorrer. Na injúria, o agente pode empregar qualquer meio para praticar o tipo objetivo, sendo delito de forma livre (direta ou indireta). Caso o ofendido seja um doente mental ou uma criança, é necessário distinguir, no caso concreto, se terão noções de dignidade e decoro.

A injúria qualificada pela discriminação e preconceito racial admite liberdade provisória, recurso em liberdade, e também admite o regime de progressão de pena, sendo a ação penal privada, respeitados os prazos prescricionais previstos em lei.

O Código Penal Brasileiro, em seu art. 140, § 3º, regula o crime de injúria racial, que vem a ser atribuição de qualidade negativa à pessoa ofendida com elementos referentes a raça, cor, etnia, religião ou origem. Os crimes de racismo previstos na Lei nº 7.716/89 são processados mediante ação penal pública, por isso

o entendimento sobre injúria e crime racial é fundamental para o encaminhamento da denúncia ao órgão competente, no sentido de que as medidas protetivas sejam tomadas.

O quadro expressa as diferenças entre o crime de racismo e de injúria qualificada pelo preconceito.

Quadro: Diferenças entre Injúria Qualificada pelo Preconceito e Racismo (Lei nº 7.716/89)

Injúria qualificada pelo preconceito	Racismo (Lei nº 7.716/89)
O agente atribui qualidade negativa.	O agente segrega a vítima, privando-a do convívio digno.
Crime prescritível.	Crime imprescritível.
Afiançável.	Inafiançável.
Ação penal pública condicionada à representação, conforme a Lei nº 12.033/2009.	Ação penal pública incondicionada.

Fonte: <http://arquivo.geledes.org.br/racismo-preconceito/defenda-se/15649-racismo-e-injuria-racial>

O quadro comparativo entre essas leis deixa explícito porque existe uma tendência da Justiça em enquadrar o crime de racismo como injúria racial. Sendo este o motivo pelo qual esta dificuldade aparece, afinal, os cargos de status do judiciário brasileiro, que ocupados em sua maioria por representantes da elite branca nacional, a mesma elite que luta para manter poder e privilégios, historicamente entrelaçados à nefasta escravatura negra (SANTOS, 2012)

O processo de declínio do mito da democracia racial no meio acadêmico surge de forma mais acentuada no Brasil no final da década de 1980 e início dos anos 1990. Pesquisadores como Hasenbalg e Silva (1990) entre outros, conectando raça/cor, esse corte trouxe novos elementos de produção de dados que mostram à assimetria em relação às oportunidades educacionais disponíveis a população afrodescendente e a população branca, esses dados constituíram uma consistente fonte de teoria acadêmica a qual os movimentos negros fundamentaram seus argumentos contra a discriminação racial.

O período que sucede a Ditadura Militar Brasileira (1964 – 1985) deixou o legado econômico de endividamento e descrédito internacional, sucateamento da educação pública, assassinatos e perseguição por motivos políticos, e a população mais empobrecida, gerando insatisfação em todos os setores da sociedade civil. Foi cenário que surgiu os novos movimentos sociais, que introduziram temas até então ignorados pelos partidos políticos como: gênero, raça e ecologia, contemplados na Europa e Estados Unidos. A Constituição Brasileira foi uma tentativa de resposta aos anseios da população, pois adotou a perspectiva de uma democracia representativa e participativa, incorporando a sociedade na questão das políticas públicas (BRASIL, 1988).

Nos últimos anos, no governo do presidente Luís Inácio Lula da Silva (2003 a 2007) verifica-se no Brasil a implementação e o aprofundamento de diversos mecanismos dessa nova prática, cuja dimensão paradigmática ancora-se em quatro pressupostos como a reestruturação da capacidade estatal, centralidade das políticas sociais, ampliação e fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social, experiência de políticas de transversalidade (MÓDULO 5, GPP-GER, 2013, p. 33). Gestão de Políticas Públicas Gênero e Raça. Além da promulgação da nova Constituição, o ano de 1988 também lembrou o Centenário da Abolição, cujo processo de participação social da constituinte contribuiu para a suplantação do dia 20 de novembro, Dia Nacional da Consciência Negra. Em alusão ao aniversário da morte do primeiro herói nacional negro, Zumbi dos Palmares, em oposição ao dia 13 de maio de 1888 (Lei Áurea), abolição do regime escravocrata brasileiro. A Fundação Cultural Palmares também foi criada neste mesmo ano, com o objetivo “[...] potencializar a participação da população negra no desenvolvimento de sua história e cultura” (MÓDULO 1, GPP-GER, 2013, p.121).

Para Munanga (2003, s/p),

A igualdade supõe também o respeito do indivíduo naquilo que tem de único, como a diversidade étnica e cultural e o reconhecimento do direito que tem toda pessoa e toda cultura de cultivar sua especificidade, pois fazendo isso, elas contribuem a enriquecer a diversidade cultural geral da humanidade.

Em 1989 a campanha *Não deixe sua cor passar em branco* dá ênfase à visibilização da população negra nos dados estatísticos. Aqui no Brasil as

comemorações ao Centenário da Imortalidade de Zumbi dos Palmares mobiliza a Marcha Zumbi dos Palmares contra o Racismo pela cidadania e a vida, reúne cerca de 30 mil representantes do Movimento negro na Esplanada dos Ministérios em Brasília que entregam ao Presidente Fernando Henrique Cardoso um documento propondo ações para a superação do racismo e das desigualdades raciais vigentes no país e em 1996 há o reconhecimento dos efeitos negativos do racismo de fato.

O Governo Federal lança o Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH), que em síntese admite as desigualdades sociais impostos pela discriminação racial e a necessidade de implementação de políticas de Ação Afirmativa para combater essas iniquidades a curto, médio e longo prazo. A III Conferência Mundial Contra o Racismo, Discriminação, Xenofobia e Discriminação Correlatas (Durban) realiza-se em 2001 e em 2002 acontece o lançamento da Plataforma Política Feminista, pelo CLADEM (Comitê Latino-Americano e do Caribe para a Defesa dos Direitos da Mulher). No ano seguinte, em 2003, a criação da Secretaria Especial da Mulher (SPM) e da Secretaria de Políticas de Promoção de Igualdade Racial (SEPPIR).

A promulgação da Lei nº 10.639/03 pelo Presidente Luís Inácio Lula da Silva que coloca no currículo escolar nacional o estudo da História da África e da Cultura Afro-Brasileira no ensino básico e traz a possibilidade de discutir a história do negro no Brasil, contada por ele mesmo. A partir dela, em 2004 é criado o Programa Brasil Quilombola com ações voltadas às necessidades dos remanescentes de quilombos e acontece em 2009 a II Conferência Nacional de Promoção da Igualdade Racial. Neste mesmo ano, o Ministério da Saúde institui a Política Nacional da Saúde Integral da População Negra (MÓDULO 1, GPP-GER, 2013). Em 2012 afirma-se a Constitucionalidade das Cotas Raciais nas universidades brasileiras.

A população, respaldada pela Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988), vem por meio de movimentos sociais organizados construindo suas pautas e articulado com outros segmentos sociais para conseguir colocar na agenda política suas demandas.

A participação da comunidade na elaboração e não somente na execução das políticas públicas tem possibilitado experiências de protagonismo, além de disseminar informações sobre os programas de combate e enfrentamento a discriminação racial. O Disque Racismo 156-7, neste contexto, se coloca como

intermediário, oferecendo às vítimas de discriminação racial uma estrutura para que suas dúvidas ou denúncias sejam, efetivamente apuradas. Para tanto, utiliza uma estrutura para superar os esquemas do racismo institucional, arraigado no aparelho estatal.

Para investigar a Contribuição do Disque Racismo para o combate das desigualdades de gênero/raça e etnia no Distrito Federal o direcionamento teórico é definido de forma transversal por três eixos no contexto histórico: o racismo no Brasil, a resistência negra e as políticas para superação. Nesta perspectiva, as políticas públicas dos últimos 15 anos com foco em ações afirmativas como o Disque Racismo 156-7, têm contribuído para combater as desigualdades de gênero/raça e etnia no Distrito Federal. Tais ações, segundo Piovesan (2008), devem ser compreendidas não somente pelo prisma retrospectivo, no sentido de aliviar a carga de um passado discriminatório. Mas também prospectivo, no sentido de fomentar a transformação social, criando uma nova realidade.

A Lei nº 70716/89 de 05 de Janeiro de 1985 postula em seu Art.º1 que serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito, raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. Entenda-se Discriminação racial como:

Qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica que tem por objetivo ou efeito anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício em um mesmo plano (em igualdade de condução), de direitos humanos e liberdades fundamentais no domínio político econômico, social, cultural ou em qualquer outro domínio de sua vida (ONU, 1965).

A redação dada pela Lei nº 9.459, de 15 de maio de 1997, é explícita ao caracterizar conceitos relevantes a questão gênero e raça:

Discriminação: A conduta discriminação relevante, para configuração dos crimes de racismo, consolida-se no momento em que o agente exterioriza o seu preconceito impondo restrições ou privações a um indivíduo, impedindo-o de exercer determinado direito, em razão de sua raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

Preconceito: É um sentimento que vem do interior do ser humano materializado por atitudes de antipatia e desprezo exercidas contra determinados indivíduos, por não aceitá-los em razão de sua raça, cor, origem, classe social, deficiência física, orientação sexual entre outras,

Raça: Sucessão de ascendentes e descendentes de uma família, um povo, Grupo de indivíduos cujos caracteres biológicos são contrastantes e partem de uma a outra geração.

A cor: A cor da pele, assim como a cor e o formato dos olhos e o tipo de cabelo, é um dos critérios utilizados para distinção da raça. Assim, a pele branca demonstra ser o indivíduo de ascendência europeia; a negra, gênese africana, incluindo também nesta as variações de cor da pele; a amarela, a raça asiática.

Etnia: A etimologia da palavra emana do vocábulo *ethnos*, cujo significado é povo. São os grupos humanos, ou seja, os povos constituídos pelos mesmos caracteres linguísticos, raciais, artísticos e religiosos. As expressões raça e etnia tem muitas vezes os seus significados confundidos como sinônimos. Na palavra etnia estão contidos os fatores culturais como a língua, a religião, as manifestações artísticas e religiosas. O termo raça abrange a cor da pele, as características físicas como a estatura, o traço facial, tipo de cabelo, cor dos olhos etc.

Religião: A palavra religião origina-se do *latim religari*, ou seja, liga-se a Deus pela fé. É o encontro do homem com a Divindade através da manifestação de sua crença de forma isolada ou grupo, pelas práticas religiosas tais como o estudo da doutrina adotada, os cultos, as oferendas, as celebrações e observância dos ritos entre outras.

Procedência nacional: Trata-se do preconceito contra os estrangeiros em virtude de sua ascendência nacional. A xenofobia ou aversão aos estrangeiros, pode estar ligada ao preconceito de raça, cor ou etnia. Não só os nascidos em território podem ser vítimas de discriminação baseada em origem nacional, mas também aqueles nascidos em solo brasileiro, porém descendentes de outros povos, como os judeus os portugueses, os italianos, os japoneses, etc., recebem também a proteção da Lei 70716/89. Quanto ao preconceito exercido em desfavor de brasileiros em virtude de origem nas diferentes regiões do país, sobre eles não incide a tutela da lei sob o enfoque, uma vez que esta não prevê sanções penais contra a discriminação regionalista, da qual são vítimas, *verbi gratia*, o povo nordestino, o mineiro...etc. (SANTOS; SILVA, 2005, p.37-42)

Mesmo não pretendendo dimensionar e nem citar fontes estatísticas que estudam o quanto a soma de outras iniquidades como gênero, associadas à racial vulnerabiliza a vida socioeconômica de milhares de brasileiros e brasileiras negras, porém é inegável que a soma de diferentes identidades deve ser considerada ao pensar em políticas públicas. Um exemplo é a mulher negra, que o entrelace de gênero e raça lhe impõe restrições ainda maiores, como no mercado de trabalho, onde ocupam funções e lugares de baixa remuneração e status social, comparando-se com a mulher branca.

Diferentes eixos de subordinação estão ativos em sociedade como a nossa, entre eles: de geração, dando as adultas melhores posições em relação à jovens e idosas; de condição física ou mental, onde pessoas com deficiências e pessoas com doenças crônicas enfrentam as maiores barreiras; de situação territorial, que confere privilégios aos habitantes dos centros urbanos em detrimento das populações periféricas, rurais,

ribeirinhas e da floresta. E, para além, desempoderando todas as que vivem nas regiões do país mais espoliadas política e economicamente, quando comparado a residentes no caso do Brasil, as regiões sudeste e sul. Assim, desigualdades e iniquidades assumirão uma gama variada de expressões, sendo a raça como determinantes das posições de gênero vividas sob regime heteronormativo, marcas estas fornecidas ou desqualificadas por outras condições individuais e coletivas. A interseccionalidade permite também aprofundarmos a compreensão da amplitude dos desafios enfrentados pelas mulheres dos grupos raciais inferiorizados, vistos de forma integrada. (WERNECK, 2011, p.14-15)

O preconceito racial no Brasil continua a ser um sentimento mal disfarçado e por isso mesmo, não assumido. O Núcleo de Opinião Pública (NOP) da Fundação Perseu Abramo fez uma pesquisa de opinião e o estudo mostrou que, se de um lado, 90% dos brasileiros admitem que existe sim a discriminação, 96% declaram que não têm preconceito contra negros, contra brancos (97%) e contra índios (96%). Seja por desconforto ou por dificuldade em encarar os próprios sentimentos, a maioria das pessoas entende que esse é um problema dos outros, pelo menos foi isso que os dados, coletados a partir de 5.003 entrevistas realizadas com pessoas maiores de 16 anos, em 266 municípios em todo o Brasil, demonstraram.

Parte desse movimento foi a criação do Estatuto da Igualdade Racial em 2010, que estabelece políticas públicas a favor dos afro-descendentes.

Art. 1º Esta Lei institui o Estatuto da Igualdade Racial, destinado a garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância étnica (BRASIL, 2010).

Neste, institui-se o direito de todas as pessoas sem distinção de raça/cor a igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

Esta pesquisa aponta ainda outros dados e seu resultado apresenta algumas diferenças positivas em relação aos dados obtidos por uma pesquisa similar feita em 1995, pelo Instituto Datafolha. A coleta mais recente mostra que 75% dos entrevistados manifestam algum grau de preconceito. Entre a população urbana (89% do total), a taxa daqueles que manifestam algum preconceito foi de 74%, enquanto no estudo anterior esse número era 87%. Também a não manifestação de preconceito dobrou (de 13% para 26%), o preconceito leve passou de 36% para 50%, o preconceito forte caiu de 4% para 1%, e o médio foi de 47% para 23%. De maneira geral, pode-se afirmar que o quadro ainda é preocupante.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa proposta tem caráter qualitativo por melhor se adaptar ao objeto de estudo em questão, cuja perspectiva se assenta na interpretação compreensiva de uma determinada realidade, levando em conta aspectos sociais da vida dos sujeitos abarcados sob o prisma da interação com o mundo, a partir de suas próprias percepções.

Segundo Richardson (1999, p.90) “A pesquisa qualitativa pode ser considerada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados”. Assim, a metodologia qualitativa permitiu que assuntos relacionados ao Disque Racismo e seus atendentes fossem compreendidos em um aspecto mais abrangente, não se restringindo apenas a informação de ordem numérica, e aproximou ao máximo o pesquisador de uma assimilação e formação de conceitos sobre o temática abordada.

Para entender estas percepções são necessários instrumentos facilitadores na coleta e análise de dados, por isso a escolha do questionário e posterior análise de dados.

O questionário foi uma técnica de coleta de dados considerada neste estudo uma importante ferramenta para captar as falas que traduzem a visão de mundo, valores e expectativas de vida do entrevistado e foi é direcionada aos/a atendentes do Disque Racismo que acolhem em primeiro plano, as denúncias. Tem como objetivo interpretar as percepções relacionadas à questão racial e de que forma isto incide sobre seu atendimento às vítimas. Assim, foi questionado aos operadores/atendentes do Disque Racismo:

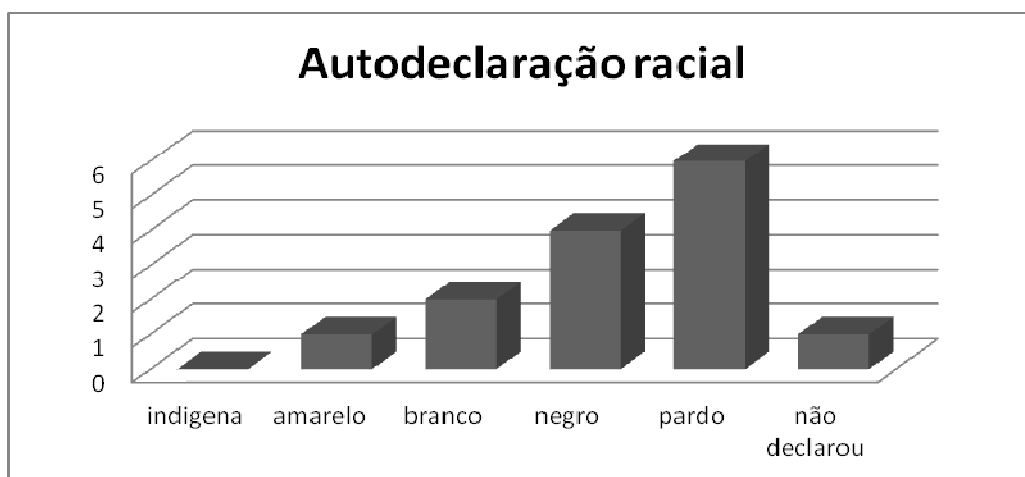
- Como você se autodeclara: indígena, amarela, branca, preta ou parda.
- O que você entende por raça e etnia. Existe relação entre elas?
- O que você entende por: Racismo, Preconceito e Discriminação. Existe relação entre eles?
- Existe racismo no Brasil.
- Você já sofreu ou vivenciou uma situação de racismo em seu cotidiano?
- Por que os/as negros/as estão entre os mais pobres?
- Você namoraria ou deixaria seu/sua filho/a namorar com um/a negro/a?

- Cite o nome de uma personalidade negra?
- O que entende por Direitos Humanos. Cite dois desses direitos?

Para a realização da análise e apresentação dos dados coletados foram feitas leitura e compreensão dos dados a luz da fundamentação teórica, a partir do contexto e lugar social de quem fala. A interpretação dos dados buscou identificar os discursos que permeiam o cotidiano dos/das profissionais que compõem o grupo de atendentes do Disque Racismo. As várias leituras possíveis, do material coletado buscaram identificar quais são as teorias que permeiam as vozes e de que forma influenciam a dinâmica do processo de denúncia da discriminação racial. E, ainda, o que foi um desafio: coletar dados e simultaneamente lançar mão de algumas análises, o que exigiu por parte do pesquisador uma maturidade e capacidade de separar-se (abstrair) dos dados. A partir destas considerações, seguem os dados e a análise.

4. ANÁLISE DOS DADOS

O questionário foi aplicado para quatorze (14) atendentes do Call Center, estes iniciaram o questionário declarando-se indígena, amarela, branca, preta ou parda. Assim, 04 (quatro) se autodeclararam pretos, 06 (seis) pardos, 03 (três) brancos e uma atendente não declarou. Isso se deve ao fato de se reconhecerem como tal, o que não necessariamente estava ligado a cor da pele. O resultado pode ser assim demonstrado:



Fonte: Dados da pesquisa

Neste critério foi utilizada a divisão feita pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) cor/raça, característica declarada pelas pessoas de acordo com as seguintes opções: branca, preta, parda, amarela e indígena. O manual recenseador do censo democrático do IBGE/2008 não traz detalhes sobre o que são as cores preta e branca, fala das classificações indígena e amarela explica que os pardos são aqueles que tem alguma miscigenação: mulata, cafuza, mameluca, cabocla ou mestiça (GUIMARÃES, 2008).

Para se autoclassificar, as pessoas normalmente levam em conta a cor da pele, a ancestralidade e os traços físicos. Deste modo, pelas definições do manual pardo não é “marron”, “trigueiro”, “escurinho” ou outra tonalidade de cor entre o branco e o preto, é uma pessoas gerada a partir de uma miscigenação. Essa

autodeclaração foi um instrumento que serve para mostrar de fato como a pessoa se percebe nesse universo de pluralidade racial.

Constatamos que poucos tiveram clareza quanto ao que significa realmente ser parte de uma “raça negra”, representada pela cor preta. Daí, a migração das respostas para a cor parda. Aparentemente é mais brando assumir-se enquanto pardo, isso expressa um conflito consigo mesmo e nos remete a ideia de miscigenação, “mistura”, “caldeirão cultural” que dificulta a construção de uma identidade étnico-racial, mostrando que os valores da “democracia racial” permanece ainda permanece viva na memória coletiva de nossa população.

Quase todos os sujeitos de pesquisa (operadores do Call Center) reconhecem haver distinção entre os termos raça e etnia, entretanto não souberam precisar quais seriam estas distinções, o que demonstra as dificuldades de tratamento do tema em ambientes de formação. Sobretudo, os operadores não foram orientados quanto a esse aspecto. As respostas foram vagas também quanto ao item que questionava o que eles entendiam por preconceito e racismo. Normalmente, o racismo é definido como uma defesa de que há diferença inata e hereditária, de natureza biológica, psíquica, intelectual e moral, entre grupos da espécie humana, distinguíveis a partir de características somáticas (GUIMARÃES, 2004; 2008). Tal conceito não é do conhecimento dos indivíduos interpelados, e isso demonstra falha na formação dos operadores, o fato dificulta a possibilidade de distinguir entre racismo e preconceito em uma situação de atendimento.

Entendendo o preconceito como subjetivo, mas não natural ao sujeito, caracteriza-se pela recusa naquilo que o objeto (ou o outro) apresenta de originalmente seu. Frequentemente, tal recusa vem do fato de que aquele que observa já tem seus próprios conceitos e experiência projetados no objeto. Isso explica, por exemplo, o fato de quase todos os entrevistados afirmarem já terem presenciado ou vivido situações de racismo e não conseguirem definir o termo. O que nos aparece como possibilidade de resposta é a falta de preparo intelectual para reconhecer tais situações e agir contra elas (SANTOS; Silva, 2005; OLIVEIRA, 2000).

Com relação à personalidade negra, os nomes indicados foram Pelé, Djavan, Mussum (falecido membro dos Trapalhões, programa humorístico da Rede Globo de Televisão), Gilberto Gil, Mandela e Taís Araújo. O que todos eles têm em

comum, excetuando-se Nelson Mandela, é o fato de serem personagens da mídia, pessoas famosas. Não foi citado nenhum militante atual, brasileiro e vivo do movimento negro ou qualquer movimento que combata o racismo ou o preconceito. Constatamos então, que a fonte de informação/formação e conhecimento dos operadores é a grande mídia, que dissemina a representação negra de forma subalternizada, ocupando lugares e espaços sociais de baixa remuneração e prestígio social, muito provavelmente, desconhecem aspectos históricos relevantes de resistência e conquistas do povo negro . ou seja, estão apenas prestando um serviço para o qual não tem vinculação afetiva ou efetiva, a não ser a vinculação trabalhista e também não se sentem identificados com essa causa de combate ao racismo (MUNANGA; GOMES, 2006).

Com relação a Nelson Mandela, todos reconhecem a força de sua luta e a extensão de sua determinação com respeito a luta contra o *apartheid* na África do Sul, mas a consciência que a maioria tem de seus feitos é resultado das produções cinematográficas de Hollywood, das inúmeras publicações, e do apelo que a mídia criou em torno de sua figura. Também dele se pode dizer, reconhecendo o valor de sua história e de seu sofrimento, que a imagem que temos dele também é uma representação midiática.

Ao questionarmos o conceito e a relação entre racismo, preconceito e discriminação verificamos uma confusão e desconhecimento em relação à distinção entre estes três termos, próprios do Disque Racismo, próprios das relações étnico-raciais. A maioria das(os) operadoras(es) atribuiu ao conceito de racismo um caráter de ação prática, que é peculiar à discriminação. Destacamos as respostas para a pergunta O que entende por racismo é?, destacamos as respostas: *“Uma maneira de discriminar as pessoas baseada em motivos raciais, cor da pele ou outras características físicas”, “Segregar por raça”, “Quando se falta com respeito a pessoas de cor, raça ou outras opções”, “Não aceitar as diferenças”, “É quando a discriminação é sobre ou atinge, a raça”, “Preconceito contra uma raça”, “Discriminação pelo fato de uma pessoa ser de uma raça, religião entre outras”, “Preconceito de discriminação de um povo por sua cor, costume social”, “É uma forma de preconceito em relação a sua cor, sexo, cultura, etc” (sic), “É a prática e induz, ou incita a discriminação”. “É praticar, induzir ou incitar a discriminação”*

(respostas idênticas). “*É uma tendência de pensamento*”, “*É a convicção sobre a superioridade de determinadas raças*” (respostas idênticas).

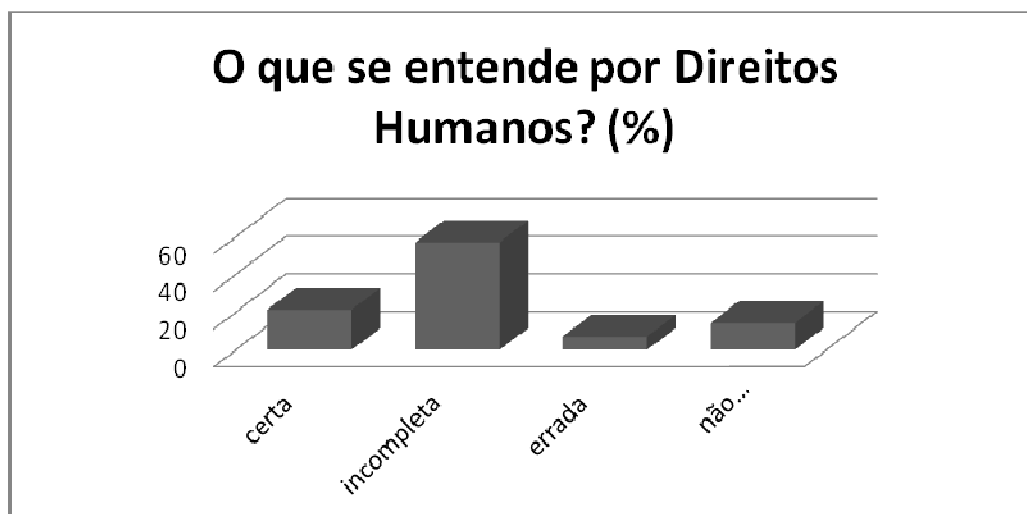
Mesmo tendo acesso à arquivos sobre o tema racial para consulta, e base na elaboração e repetição de ideias nas respostas, em seus computadores, nenhum dos operadores conseguiu entender, tão pouco descrever o processo de embricamento desse tripé, ou seja, de que forma o racismo articula um “[...] conjunto de cultura, valores, posturas e comportamentos” (PAULA, 1995, p.89) que amplamente divulgado resulta em preconceito e discriminação. Este foi o dado mais relevante levantado pelo instrumento de coleta de dados, a leitura equivocada que limita o conceito racismo a fatores meramente biológicos, impossibilitando o seu entendimento também como ideologia, que esconde não proclamada relação de poder e dominação” (MUNANGA, 2003).

Essa falta de assunção (considerada por nós não ingênua) exige visão crítica da realidade, estudo, identificação com a negritude, alteridade impede a possibilidade de pensar o conceito de raça como uma trama de tecido social que conectada ao racismo, ao preconceito e à discriminação se torna um pensamento vigente, onde as operadores, em sua maioria mulheres negras de periferia, não conseguem descrever em seu contexto, uma situação que se configura como racismo.e desconhece personalidades negras brasileiras, fora do âmbito artístico midiático e explicita indiferença e incredulidade às indagações em torno dos direitos humanos.

No último bloco de questões, a respeito dos direitos humanos também se pode observar a dificuldade em relacionar os conceitos, a experiência e os exemplos de direitos humanos. A prática do racismo viola os direitos humanos de todas as maneiras possíveis, e a Declaração dos Direitos Humanos de 1948 (ONU, 2014), em diversos dos seus artigos, prega o respeito e a tolerância às diferenças, concernente a isso, por exemplo, o que ela diz no artigo VII, é que todos são iguais perante a lei, que têm direitos sem qualquer distinção, e mais, que merecem proteção igualitária. Além disso, o artigo VII afirma que todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que desrespeite a própria Declaração.

O conhecimento dos direitos humanos é outra lacuna na formação dos operadores, em torno de 57,14% não responderam a estas questões ou não souberam apresentar exemplos. Apenas 21,42% conseguiram apresentar uma

resposta convincente e exemplos razoáveis do que seriam direitos humanos e de como eles se aplicariam ao caso de racismo. O gráfico a seguir ilustra bem a resposta a este item.



Fonte: Dados levantados pela pesquisadora (2014)

Conceituar o que seriam os Direitos Humanos não é tarefa simples, no entanto, é comum ouvir que são aqueles próprios da pessoa humana, direitos os quais nenhum ser humano pode ser privado, sob pena de violação de sua honra, qualidade subjetiva por excelência. São um conjunto mínimo de direitos que possibilitam ao ser humano viver em sociedade com dignidade e equivalem às necessidades fundamentais da pessoa humana, resguardados pelo princípio de que todos são iguais perante a lei, não podendo haver distinção de nenhuma modalidade entre os brasileiros. A todos os seres humanos a de ser garantido o respeito devido, em igualdade de condições, sem preferência, com exceção aos casos de pessoas em condições de vulnerabilidade que, *per si*, necessitam de condições especiais (ONU, 1948). Esses direitos consubstanciam-se nos direitos vigentes de uma sociedade democrática que prima pela ordem jurídica da nação.

Todo ser humano é detentor de direitos, alguns inerentes a simples condição de ser humano. Por isso os direitos humanos não podem ser violados por puro preconceito, cabendo à lei regular atitudes discriminatórias, garantido às

pessoas a preservação de seus direitos fundamentais, em especial, a dignidade da pessoa humana³.

Assim, verifica-se que o encaminhamento das denúncias por parte destes operadores pode ser amplamente insuficiente, uma vez que estes não entendam a urgência destas discussões e das mudanças de conduta quanto ao denunciante.

Os dados levantados revelaram dois aspectos fundamentais: o encaminhamento das denúncias do Disque Racismo pode estar sofrendo alguma interferência, causada pela escassez de investimento na formação do quadro de seus operadores, para lidar com o problema, o que também pode gerar uma relativa falta de sensibilidade para o tema em questão.

³ Direhttp://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10352itos humanos e discriminação racial-Jhébica Luara Alves de Lima 2014.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As leituras e o questionário aplicado mostraram a necessidade de melhorar a seleção, a formação e o acompanhamento do trabalho dos operadores, não de forma punitiva, mas orientadora. Por isso, constatamos ser importante que se proponha programas de formação com vistas a discutirem os conteúdos históricos das lutas dos negros no Brasil (movimento negro) e de todos os que se encontram em situação de discriminação racial. Uma vez que é imperativo que tais programas de formação aliem o desenvolvimento de uma sensibilidade com a questão racial a um rigor analítico suficiente da história da luta racial no Brasil. Entendendo-se que um programa de formação assim precisaria de parcerias com as Universidades, sobretudo as Federais, que tem acompanhado intensamente e fomentado o debate para superação do racismo.

Este trabalho pretendeu chamar a atenção para o Disque Racismo 156 Opção7, uma política pública governamental de caráter afirmativo, recentemente implemetada no Distrito Federal, também pretendeu compor o campo da já vasta produção bibliográfica a respeito destes temas sociais e humanos urgentes: os mecanismos raciais e as formas de superação. Certo de que há muito a dizer acerca de todos temas tratados nesta pesquisa, acredita-se que esse recorte é significativo quanto ao campo específico que pretendeu desbravar.

Por fim, compreende-se esta pesquisa como oportunidade de ampliar conhecimentos e produzir informações relevantes acerca de questões pungentes que envolvem ações afirmativas, expressa-se por meio deste escrito o interesse em: aprofundar o tema em pauta, enredar-se mais e constantemente da temática racial, e dedicar-se mais cuidadosamente aos interesses, seja em que campo for, do grupo social que de forma organizada tem conquistado espaço político e reivindicado reparação dos direitos, historicamente usurpados.

Por fim, ressaltamos com este estudo que a formação dos operadores pode e deveria ser mais consistente quanto ao tema, se não é de seu entendimento o que está em discussão, provavelmente todo o atendimento se resumiria a procedimentos formais, o que certamente não atende as demandas dos denunciantes. Fica, então,

uma pergunta, que abre um outro viés de estudo: qual a formação dos operadores do Disque Racismo?

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Mirian (coord.). **Relações raciais na escola: reprodução de desigualdades em nome da igualdade**. Brasília: UNESCO, INEP, Observatório de Violências nas Escolas, 2006.

BRASIL. **Estatuto da igualdade Racial – Lei nº 12.288 de 20 de Julho de 2010**. Brasília: Fundação Cultural Palmares, 2010.

_____. **Lei Complementar 131, 27 de maio de 2009**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acessado em: junho/2014.

BRASÍLIA. **Cartilha: Agora sua voz fala mais alto**. Secretaria Especial de Promoção e Igualdade Racial. Brasília (DF), s/d.

_____. **Decreto Lei 34.218 20/03/2013**. Institui o Disque Racismo e o Comitê Intersectorial no âmbito do GDF sobre a articulação institucional da ação governamental e dá outras providências. Disponível em: http://www.google.com.br/url?url=http://www.crianca.df.gov.br/biblioteca-virtual/doc_download/242-decreto-no-34218-institui-o-disque-racismo-e-o-comite-intersectorial-no-ambito-do-gdf-sobre-a-articulacao-institucional-da-acao-governamental-e-da-outras-providencias.html&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=FISeU5eHlrK3sAS8g4HYBQ&ved=0CBQQFjAA&usq=AFQjCNESmM6_I-5lxCwruD5rNUmV41MkKg. Acesso: Abril/2014.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. **Avaliação de projetos sociais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

COSTA, Frederico L. da; CASTANHAR, José C. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 5, p. 969-992, set./out. 2003.

CRENSHAW, K. Documento para o Encontro de Especialistas em Aspectos da Discriminação Racial relativos ao Gênero. In: **Estudos Feministas**, nº1, 2002.

CUNHA, C. G. S. **Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil**. Curso: The Theory and Operation of a Modern National Economy. George Washington University, Programa Minerva, 2006.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Orgânica**. Art.100, incisos VII.XII e XXVI. Guia de Orientações das Nações Unidas no Brasil para Denúncias de discriminação Étnico-Racial, Nov./2011.

FREYRE, Gilberto. **Sobrados e Mocambos**. Rio de Janeiro: Editora Nacional, 1936.

GUIMARÃES, Antonio Sérgio. Preconceito de cor e racismo no Brasil. **Rev. Antropol.** Vol.47, nº 1 São Paulo, 2004. Disponível em: www.scielo.org.br . Acesso: Abril/2014.

_____. Cor e Raça. In: **Raça**: novas perspectivas antropológicas. SANSORE, Livio, PINHO, Osmundo Araújo (Orgs). 2ª Ed. Rev. Salvador, BA: Associação Brasileira de Antropologia, EDUFBA, 2008.

HASENBALG, Carlos; SILVA, Nelson do Valle. Raça e oportunidades educacionais. **Estudos Afro-Asiáticos**. Rio de Janeiro, n. 18, p. 73-89, 1990.

HEILBORN, M. L. ;ARAÚJO L.; BARRETO, A. (Orgs). Gestão de políticas Públicas em Gênero e Raça/GPP-GeR: **Módulo VI**. Rio de Janeiro; CEPESC; Brasília: Secretaria de Políticas para Mulheres, 2011.

MUNANGA, K. Uma abordagem conceitual das noções de raça, racismo, identidade e etnia. **3º Seminário Nacional Relações Raciais e Educação PENESB-RJ**, 05 de Novembro de 2003.

MUNANGA, K.; GOMES, N. L. **O negro no Brasil de hoje**. São Paulo: Global Editora/Ação Educativa, 2006.

ONU. Nações Unidas no Brasil (ONU-BR). Declaração Universal do Direitos Humanos. Disponível em: www.comitepaz.org.br/.../Declaração%20Universal%20dos%20Direitos%20Humanos.pdf. Acessado: junho/2014.

OLIVEIRA, D. **Racismo no Brasil**: estratégias políticas de combate ao racismo na sociedade capitalista contemporânea. São Paulo: Unegro, 2000.

PIOVESAN, Flávia. Ações afirmativas no Brasil: desafios e perspectivas. **Estudos Feministas**, Florianópolis, 16(3): 424, setembro-dezembro/2008

RICHARSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SANTOS, G. A. **A Invenção do Ser Negro**: um percurso das ideias que naturalizam a inferioridade dos negros. São Paulo/Rio de Janeiro: Editora Pallas, 2005.

SANTOS, G.; SILVA, M. P. (Coords.). **Racismo no Brasil**: percepções da discriminação e do preconceito no século XXI. São Paulo. Editora Fundação Perseu Abramo, 2005.

SANTOS, I.A. **Direitos Humanos e as práticas de racismo**. Brasília: Fundação Cultural Palmares, 2012.

SCHWARCZ. L. M. **O Espetáculo das raças- cientistas, instituições e questão racial no Brasil 1870-1930**. São Paulo: Companhia das Letras, 1993.

WERNECK. J. **Guia de Enfrentamento ao Racismo**. Geledés: Trama Design, 2011.